

Правила гарантийного обслуживания и условия предоставления гарантии для покупателей – юридических лиц и предпринимателей без образования юридического лица.

1. Гарантийное обслуживание производится в официальном сервисном центре изготовителя, а при его отсутствии – в сервисном центре продавца по адресу: г. Москва, ул. Бусиновская горка, д. 2, стр.1, Тел. 500-03-05

2. Гарантийное обслуживание (устранение недостатков товара) осуществляется в течение гарантийного срока, указанного в накладной и гарантийном талоне (стикере). Гарантийный срок исчисляется со дня продажи товара покупателю (со дня установки (подключения), если товар нуждается в специальной установке). Изменение фирмой гарантийных сроков не распространяется на ранее приобретенное оборудование.

3. Оборудование принимается в гарантийный ремонт при предоставлении покупателем следующих документов:

а) стикера либо гарантийного талона, содержащего наименование модели, серийный номер изделия и дату его продажи;

б) документов, подтверждающих приобретение товара (кассового чека и /или накладной).

Вышеуказанные документы должны быть заверены четко различимыми печатью компании и подписью продавца (кладовщика).

Серийный номер и модель передаваемого в ремонт изделия должны соответствовать указанным в гарантийном талоне.

Утраченный гарантийный талон восстановлению не подлежит, замена его копией не допускается.

4. Гарантийное обслуживание производится в следующем порядке:

- при обращении в технический отдел покупатель обязан в письменном виде (сопроводительный лист) указать характер и проявления неисправности, номер гарантийного талона или накладной, серийный номер, дату покупки изделия; если изделие передается в ремонт через перевозчика (по почте и т.п.), покупатель обязан в день отправки прислать в технический отдел по факсу заполненный сопроводительный лист, приложив к нему копию квитанции об отправке;

- представитель компании (специалист технического отдела) проверяет характер повреждений и определяет, не были ли они вызваны нарушениями правил транспортировки, хранения или эксплуатации, и направляет изделие для проведения более тщательной экспертизы в случае сомнений по поводу причин возникновения неисправности (срок проведения экспертизы – до 20 рабочих дней);

- если изделие подлежит гарантийному ремонту, изделие принимается в ремонт, в противном случае покупателю выдается соответствующий акт об отказе в гарантийном ремонте с указанием его причин.

5. Сроки и условия гарантийного обслуживания.

Срок приемки комплектующих для покупателей, зарегистрированных в Москве и Московской области – 3 дня, для остальных – 10 дней с даты отгрузки товара. При выявлении недостатков в пределах этих сроков производится замена некачественных комплектующих на годные к эксплуатации. Остальное оборудование принимается сервисным центром в ремонт в общем порядке.

Гарантийный ремонт осуществляется в срок от 14 до 30 рабочих дней, в зависимости от сложности работ и наличия необходимых запчастей (в связи с отсутствием сервисных центров на территории России и СНГ гарантийный ремонт оборудования 3Com и CISCO увеличен до 3 и 6 месяцев соответственно).

Замена подлежащего гарантии оборудования ненадлежащего качества на аналогичное либо эквивалентное по стоимости, или возврат денег производятся только при наличии неустраняемых недостатков, при повторном проявлении неисправности после ее устранения (при наличии соответствующих технических заключений сервисного центра), либо при несоблюдении сервисным центром сроков ремонта, указанных выше. Возврат денежных средств и замена мониторов Samsung производится при условии предоставления технического заключения (акта на замену) от специализированного сервисного центра и возврата неисправного оборудования в сервисный центр продавца в срок не позднее 45 дней с даты выдачи вышеназванного акта.

При возврате денежные средства зачисляются на баланс покупателя в размере стоимости оборудования по Price – листу продавца на момент обращения, однако сумма возврата не может превышать сумму, фактически уплаченную покупателем.

В случае неполной комплектации изделия при возврате денег удерживается стоимость недостающих комплектующих в соответствии с Price – листом продавца на момент обращения. Решение о замене товара, возврате денег, снятии изделия с гарантии или признания случая не гарантийным принимается сотрудником сервисного центра. В случае несогласия с мнением этого специалиста покупатель вправе обратиться к начальнику технического отдела, а при невозможности достичь согласия изделие может быть направлено на экспертизу.

6. Основаниями для снятия изделия с гарантии являются:

а) несоответствие представленных документов требованиям, указанным в п. 3 настоящих Правил;
б) использование изделия в режимах с нагрузкой, превышающей нормативную;
в) наличие механических повреждений (сколов, вмятин и т.п.) на корпусе или иной части изделия, свидетельствующих об ударе;

г) наличие следов попадания внутрь изделия посторонних веществ, жидкостей, предметов, насекомых и грызунов;

д) наличие признаков ремонта или вскрытия изделия неуполномоченным продавцом (изготовителем) лицом, нарушение пломб, наклеек, стикеров, обнаружение следов их переклеивания или ремаркирования, повреждение или удаление серийного номера, марки, типа оборудования и даты продажи; замена деталей и комплектующих, наличие подчисток и незавершенных исправлений на документах и т.п.;

е) наличие повреждений, характерных для нарушения правил транспортировки, установки и эксплуатации оборудования: механические повреждения жестких компьютерных дисков, разрыв ленты гермозоны и нарушение герметичности блока дисков и головок; посторонние шумы при запуске HDD; выгорание панельки для установки SIMM и DIMM модулей, связанное с установкой модуля под углом, "взорванные" микросхемы на плате контроллера HDD или на M/B, повреждения LPT, COM, GAME, USB портов, обрыв или выгорание дорожек (токопроводников) на плате и иные подобные дефекты, что является прямым следствием нарушения правил эксплуатации (неправильная установка, подача повышенного или нестабильного питающего напряжения, "горячее" подключение, пренебрежение правилами электростатической безопасности и т.п.);

ж) наличие повреждений, вызванных климатическими особенностями, стихийными бедствиями, пожарами и аналогичными причинами.

з) наличие повреждений, вызванных использованием нестандартных (нелицензионных) носителей информации (CD, CD-R, CD-RW, дискет и пр.)

7. Гарантия не распространяется на следующие неисправности:

а) неисправности, вызванные использованием в сопряжении с приобретенным в компании оборудованием нестандартного, не сертифицированного или не прошедшего тестирование на совместимость оборудования;

б) неисправности, вызванные несоответствием параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей Государственным стандартам РФ и Техническим условиям, установленным производителем;

в) неисправности, вызванные использованием ненадлежащих расходных и чистящих материалов, повреждения, вызванные несоблюдением сроков и периода технического и профилактического обслуживания, если оно необходимо для данного изделия (обслуживание принтера, копировального аппарата, периодическая очистка дисководов и т.д.);

г) повреждения, вызванные действиями (бездействием) третьих лиц, а также возникшие по вине самого покупателя (пользователя) оборудования.

8. Гарантия не распространяется на расходные материалы (печатающие головки, красящие ленты, картриджи, дискеты, батареи, аккумуляторы и т.д.), быстро изнашиваемые элементы (ремни, щетки и т.п.) и повреждения, вызванные норм. износом.

9. Фирма не несет ответственности за совместимость своей продукции с изделиями и программными продуктами третьих лиц, а также за повреждения, причиненные оборудованию и программному обеспечению третьих лиц при сопряженном использовании с приобретенным у

фирмы оборудованием. Фирма оставляет за собой право при обращении по гарантии потребовать документы, подтверждающие легальность используемого программного обеспечения.

10. Фирма – производитель и продавец не несет ответственности за убытки, связанные с использованием или невозможностью использования приобретенного в предпринимательских целях оборудования (включая все, без исключения, случаи недополучения прибыли, прерывания деловой активности, потери деловой информации, либо других потерь).

11. Продавец не несет ответственности перед покупателем за убытки, вызванные нарушением изготовителем оборудования прав на результаты интеллектуальной и творческой деятельности третьих лиц.

12. Фирма не предоставляет никаких других гарантий, как явных, так и предполагаемых, включая (но не ограничиваясь только ими) гарантии на покупательский спрос на приобретенное в коммерческих целях оборудование, соответствие специальным требованиям, не оговоренным при покупке, гарантий на последующую модернизацию и т.п. Это положение относится как к физическим устройствам, так и к программному обеспечению и печатным материалам.